NOVA SCOTIA

Human Rights Commission

Plan de services en français 2011-2012

Présenté en mars 2011

Message de la directrice générale

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français 2011-2012 pour la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse. La Commission est déterminée à contribuer au respect des obligations du gouvernement en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement

La Commission vise l'excellence dans la réalisation de son mandat qui comporte deux volets : la résolution des différends en matière de droits de la personne et l'élimination des obstacles à la pleine participation à la société, et ce par le truchement de l'éducation, de la formation et de la consultation, y compris les conseils en matière de politiques. Cela exige que nous comprenions mieux les divers groupes dans la province, y compris les Acadiens et les francophones, et que nous établissions de solides rapports avec le gouvernement, les collèges et universités, la société civile et le public pour mieux répondre au besoins de tous les gens que nous desservons.

La disponibilité d'information en français sur les droits de la personne pour les Acadiens et les francophones est très importante pour promouvoir les droits linguistiques et assurer l'accès aux services de justice.

La Commission travaille activement à l'amélioration de ses services en français à toutes les étapes du processus de règlement des plaintes. Dans le plan de cette année, nous continuons à soutenir nos employés dans leurs efforts pour accroître leurs compétences en français et afin de promouvoir les occasions de parler français.

Puisque je quitterai la Commission le 1er mai 2011, le plan de 2011-2012 devra peut-être être ajusté lorsqu'un nouveau directeur général sera nommé.

_____

Krista Daley
Directrice générale

Réponses aux demandes en français (orales et écrites)

Services d'accueil et de renseignements

La Commission des droits de la personne répond aux demandes téléphoniques et fournit de l'information au public sur les questions liées aux droits de la personne, notamment par l'entremise de son service téléphonique à Halifax, de la distribution de documentation imprimée et de son site Web. Les employés sont avisés de fournir le service en français ou de rendre celui-ci disponible aux personnes qui téléphonent ou qui se présentent au bureau et qui demandent le service en français ou qui en ont besoin. Notre équipe d'accueil peut communiquer en français à l'oral et à l'écrit.

Correspondance, matériel imprimé, site Web

Toute correspondance en français reçue par la Commission reçoit une réponse en français. Les formulaires de collecte de données sont maintenant disponibles en français, et un de nos objectifs pour l'année 2011-2012 est de mettre à jour, de traduire et de publier tous nos documents en français.

La *Loi sur les droits de la personne* et tous les documents imprimés de la Commission sont disponibles en français. Ils donnent de l'information sur les droits de la personne et expliquent les services offerts par la Commission.

La Commission procède actuellement à la restructuration de son site Web et y intégrera des éléments en français.

Enquête et médiation

L'enquête à la suite d'une plainte est un processus très complexe; il faut pour cela connaître et pouvoir décrire les techniques d'enquête, la théorie du droit et les politiques de la Commission. Attirer des personnes qui peuvent remplir ces fonctions dans les deux langues officielles s'est avéré difficile. Toutefois, plusieurs agents des droits de la personne tentent d'améliorer leur capacité à travailler en français. À mesure que des places seront disponibles dans les classes de formation, ces agents travailleront en vue d'atteindre leur objectif qui est d'améliorer leur capacité à parler français. D'ici là, les agents font appel à des ressources internes et externes afin de répondre aux besoins des clients de langue française.

La Commission conserve une liste de huit médiateurs de l'extérieur. Même si aucun de ces médiateurs ne parle français, la constitution de cette capacité a été définie comme une priorité. Dans les cas où nous aurions besoin d'un médiateur qui parle français, nous pouvons faire appel à une source précise et la Commission connaît des gens qui

répondent aux exigences. En 2010-2011, la Commission a dû adopter cette approche, et il s'agit d'une excellente façon d'assurer que les services de médiation sont offerts en français.

Formation, événements publics, médias

La formation et les événements publics se déroulent habituellement en anglais. La documentation promotionnelle pour les activités publiques, par exemple les affiches et les dépliants, est distribuée en français.

La directrice générale est bilingue et peut s'exprimer en français lorsqu'elle doit prendre la parole en public. L'un des commissaires est de langue maternelle française et il peut s'exprimer en français lors d'obligations officielles.

Les communiqués de presse qui concernent les décisions de la Commission d'enquête ou d'autres questions pertinentes sont diffusés en français. La directrice générale a donné des entrevues en français aux médias.

La Commission continuera d'examiner les façons dont elle peut offrir des programmes de formation en français. Il peut être nécessaire d'avoir recours à des services de formation extérieurs à la Commission.

Inventaire des services en français

La Commission embauche actuellement 24 personnes et possède trois bureaux à l'échelle de la province : un bureau principal à Halifax et deux bureaux régionaux, un à Sydney et un à Digby. La Commission s'efforce d'augmenter la capacité de son personnel de fournir des services en français.

La Commission gère aussi une liste de huit médiateurs qui font de la médiation dans différentes parties de la province. À l'heure actuelle, six commissaires à temps partiel viennent de milieux différents et de différentes régions de la province. De plus, les membres du comité d'enquête prennent des décisions quant aux cas de droits de la personne.

Il y a actuellement certains membres du personnel qui peuvent communiquer en français. Toutefois, leur degré de compétence varie. Seul un membre du personnel, une agente de collecte des données, est entièrement bilingue et son poste exige le bilinguisme. Après le départ de la directrice générale en mai 2011, il n'y aura aucun gestionnaire entièrement bilingue, mais deux d'entre eux ont certaines compétences en français.

La Commission a appuyé les employés pour qu'ils améliorent leur compétence en fiançais écrit et en français oral. En 2010-2011, un plus grand nombre d'employés ont suivi des cours de français. L'information sur les cours de français est toujours transmise au personnel.

Un certain nombre de dépliants de la Commission sont en français. La Commission est en train de mettre à jour tous les dépliants d'information à l'intention du public et elle les publiera en français.

- *Human Rights Act* – Loi sur les droits de la personne
- *Basic Guide to the work of the Commission* – Guide de base sur le travail de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse
- *Guide to the Complaint Process* – Guide de la procédure de traitement des plaintes
- *Introduction to Settlement Initiatives* – Introduction aux initiatives de règlement des plaintes
- *Guide to Mediation, One Option for Settling Complaints* – Guide de la médiation, une option pour régler les plaintes
- *For Employers, a guide for drafting job application forms and interview questions* – Pour les employeurs, guide de rédaction des formulaires de demande d'emploi et des questions d'entrevue
- *Workshops and Training through the Race Relations and Affirmative Action Division* – Ateliers et formation offerts par la Division des relations interraciales et de l'action positive de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse
- *Plan for Investigation and Resolution of Aboriginal Complaints* – Plan pour l'investigation et la résolution des plaintes déposées par des Autochtones et *Executive Summary* – Résumé
- Chevalets faisant la promotion de la Commission

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2010-2011

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011

Commission des droits de la personne

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011
Objectif 1 – Cadre de travail et politique Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.	**1.1 – Cadre administratif et stratégique** L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations prévues dans la *Loi sur les services en français* et son règlement.			
	1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues dans la *Loi sur les services en français* et son règlement.	Contribuer au rapport d'étape annuel	Soumettre le rapport	- La Commission est représentée par la directrice générale au sein du Comité de coordination des services en français. - Le rapport d'étape a été soumis.
Objectif 2 – Prestation de services en français Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	**2.1 – Consultations** Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la	S.O.	S.O.	Un de nos commissaires s'identifie comme Acadien.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011
	communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.			
	2.2 – Communications internes Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.	Demander le matériel du programme *Bonjour!* et l'utiliser dans la Commission	Matériel du programme *Bonjour!* reçu et utilisé de façon active	Promotion active du matériel Communication régulière entre la directrice générale et le personnel dans les deux langues pour promouvoir le français (communications orales et écrites)
	2.3 – Communications avec le public Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.	Planifier et commencer la bilingualisation du site Web avec la traduction du matériel prioritaire. Afficher en français à la réception. Une fois mis à jour, faire traduire les formulaires de	Plan établi et début de la traduction du matériel prioritaire Toutes les affiches actuellement en anglais seront aussi visibles en français à la réception. Les formulaires	Restructuration complète du site Web. Au moment du lancement, un site Web en français sera créé. Objectif non atteint. La Commission déménage dans de nouveaux bureaux et les exigences liées à l'affichage ne sont pas clairement définies. Formulaires de collecte de données traduits.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011
		collecte de données et les mettre à la disposition des clients francophones.	de collecte de données sont disponibles en français et distribués au besoin.	
	2.4 – Prestation de services Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont identifiés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.	Faire appel à un fournisseur unique si une commission d'enquête ou un médiateur francophone est nécessaire. Augmenter les occasions pour le personnel d'apprendre et d'utiliser le français afin d'améliorer le service. Faire en sorte que tous les clients qui demandent ou qui ont besoin de services en français à toutes les étapes du processus de plainte reçoivent des services en français. Planifier un forum sur les droits de la personne de concert avec des intervenants acadiens et francophones pour favoriser la compréhension des problèmes qu'ils doivent affronter.	Toute médiation ou toute rencontre de la commission d'enquête qui doit avoir lieu en français a lieu en français. Nombre d'employés qui participent au cours de français et à d'autres activités pour apprendre et utiliser le français. Nombre de clients qui demandent des services en français et qui en reçoivent. Plan finalisé et financement reçu.	Tel qu'exigé, un médiateur francophone a été embauché à contrat. Un nombre record d'employés ont suivi des cours de français (9). Le français était une qualité essentielle pour l'embauche d'un nouvel agent de collecte de données. Objectif non atteint pour des raisons liées au personnel.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2010-2011	Mesures prévues en 2010-2011	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2010-2011
	2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.	Améliorer la capacité d'offrir des services en français à toutes les étapes du processus de plainte, y compris la médiation.	La Commission est capable d'offrir des services en français à toutes les étapes du processus de plainte, y compris la médiation.	Sondage effectué auprès du personnel afin de déterminer le niveau de compétence linguistique. Neuf employés ont suivi des cours de français. Le français était une qualité essentielle pour l'embauche d'un nouvel agent de collecte de données.
Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.	**3.1 – Préservation et essor de la communauté** Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre leurs objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.	Participer à titre de membre du comité consultatif au sondage sur le PEME qui a été envoyé aux intervenants acadiens et francophones.	Créer d'autres partenariats avec les intervenants acadiens et francophones pour favoriser la compréhension des problèmes que la communauté doit affronter.	Aucun financement spécifique n'a été effectué mais la Commission continue d'utiliser ses ressources pour le procès sur le financement des écoles francophones (Comeau c. la MRH et la Province).
	3.2 – Centres scolaires communautaires Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.	S.O.	S.O.	S.O.

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2011-2012

Commission des droits de la personne

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
Objectif 1 – Cadre de travail et politique Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.	**1.1 – Cadre administratif et stratégique** L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations prévues dans la *Loi sur les services en français* et son règlement.		
	1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues dans la *Loi sur les services en français* et son règlement.	Continuer de s'acquitter de ses responsabilités en participant au Comité de coordination des services en français. Soumettre le rapport d'étape.	Transfert efficace des responsabilités de la directrice générale sortante aux gestionnaires. Participation au comité. Rapport d'étape soumis à temps.
Objectif 2 – Prestation de services en français Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	**2.1 – Consultations** Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.	Consulter la communauté, au besoin, lors de changements dans les processus et les systèmes.	La communauté est au courant des changements au sein de la Commission et est en mesure de transmettre ses commentaires.
	2.2 – Communications	L'équipe de gestion	Les gestionnaires et le

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
	internes Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.	continue d'utiliser le français et de promouvoir son utilisation au sein de l'organisme.	personnels suivent une formation sur les exigences du gouvernement liées au français. Liaison avec l'Office des affaires acadiennes pour déterminer le programme approprié.
	2.3 – Communications avec le public Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.	Lancement d'un site Web bilingue.	À mesure que des changements se produisent au sein de la Commission, des documents sont produits en français et affichés sur le site Web.
	2.4 – Prestation de services Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont identifiés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.	Assurer la disponibilité de présidents de comités d'enquête, de médiateurs et de formateurs en droits de la personne qui peuvent communiquer en français.	Passer en revue la liste des médiateurs. Dresser une liste des personnes qui peuvent offrir une formation en droits de la personne en français.
	2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.	Continuer d'améliorer la capacité.	Le personnel continue de suivre des cours et d'assister à des dîners-causeries. Tenir compte du type de poste et des exigences

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012
			linguistiques lors de l'embauche de nouveaux employés.
Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.	**3.1 – Préservation et essor de la communauté** Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre leurs objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.	S.O.	S.O.
	3.2 – Centres scolaires communautaires Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.	S.O.	S.O.